TEMA 3 PROTOCOLO

**Protocolo empresarial**: Se define como el conjunto de normas y técnicas necesarias para la planificación, preparación, desarrollo y control de cualquier acto promovido por una empresa privada o institución.

Ejemplo: Junta de accionistas cadena hotelera NH

**Protocolo empresarial mixto:** Actos en los que participan tanto empresas privadas como instituciones públicas. Se combinan, normas del Estado con usos y costumbres de la empresa

Ejemplo: Visita del ministro de turismo a la apertura de un hotel.

**Objetivos**

El objetivo fundamental es la **negociación.**

La negociación es un arte y como tal hay que mostrarlo. La negociación se entiende como la confluencia de intereses de varias partes que conducen a **un acuerdo común** en que alcanzan beneficios.

**Ideas básicas**

* Estar convencidos plenamente de aquello sobre lo que tenemos que convencer.
* Conocer bien la otra parte
* Crear un ambiente adecuado y cordial
* Empezar primero por los puntos más factibles
* Saber escuchar, no solo oír
* Comprensión mutua
* No vencer convenciendo, sino convencerse por uno mismo

**Entorno**

La **elección del entorno se debe realizar con cuidado**, prestando atención a todos los detalles que puedan perjudicar la negociación. Cuando nos decidimos por un lugar tenemos que tener en cuenta aspectos como: zona prestigiosa, edificio con buena imagen, sala con estilo y todas las comodidades como iluminación, climatización o acústica.

**Tipos de mesa**

Rectangular: Es la más habitual para las negociaciones. Si somos quien organizamos el acto nos sentaremos de espaldas a las ventanas, para jugar con la luz a nuestro favor.

Mesa de herradura o en U: Es la adecuada para negociaciones a tres partes. Preside el organizador.

Mesa oval: La presidencia se ubica en el centro de uno de los lados mayores.

Mesa circular: Más cordial y homogénea, aunque el diámetro puede ser perjudicial, los invitados quedan unos frente a otros.

Según el protocolo empresarial **en las mesas debemos colocar: tarjetones**, folios, bolígrafos, lápices, clips, taza para el café, platillos con pastas, agua o servilletas entre otras cosas.

En cuanto a las **mesas para firmas** y ratificaciones de acuerdos, su decoración será más sencilla, con una escribanía de plata es suficiente. Su equipamiento será carpetas y pluma.

**Motivos de la empresa para tener atención especial en los negocios.**

* Fidelizar al cliente.
* **Proyectar una imagen diferenciadora**
* Adquirir algo a cambio.
* Darse a conocer
* Conocer el mercado/competencia

En las atenciones tenemos que tener en cuenta los gustos y preferencias de la persona y lo que queremos conseguir.

Si queremos regalar tendremos en cuenta nos preguntamos **¿Qué debemos regalar?.**

En primer lugar conocer gustos y preferencias y nunca hacer regalos personales u ofensivos.

En segunda lugar no demasiado caros

**Reglas básicas del protocolo empresarial internacional**

1. **Informarnos anticipadamente sobre nuestros invitados**: personalidad, origen, historia, cultura, política, religión etc.
2. **La primera impresión** es **la que mas cuenta**, por eso hay que ser puntual, tener preparado los documentos cuidadosamente, vestir de forma correcta.

**El saludo**, es apretón de manos es el gesto más utilizado para saludar. **El apretón de manos debe ser breve y firme**. Si se trata de una mujer es ella quien elige la cordialidad del saludo. Nunca se ofrece la mano hacia abajo ya que indica sumisión. Hay diferentes formas: usando las dos manos, simulando un abrazo etc.

Las presentaciones, primero se presenta al cargo de menor rango y el último el de mayor rango( en la práctica se hace al contario), también se presenta el más joven al mayor o el caballero a la señora.

La vestimenta en los negocios va unida al tipo de acto y la hora en la que tiene lugar. Por lo general diseños clásicos y colores claros por la mañana y oscuros por la noche, los hombres suelen ir con traje oscuro, chaqueta y chaleco y la mujer con traje clásico con falda recta o vestido por la rodilla.

**Tipos de actos**

Rápidos y sencillos: Son actos de escasa duración y su celebración no puede llevar consigo retrasos en la jornada laboral. Va acompañado de algo de comida y bebida de sencilla elaboración.

* Desayunos de trabajo: En España de 8:00 a 10:00 de la mañana, en otros países una hora más tarde, se celebra en cafeterías, restaurantes…., no dura más de 60 minutos, con poco contenido y gustos adecuados al invitado.
* Snack de trabajo: Sin hora establecida, a veces sustituye a comidas, se realiza en el propio despacho, dura 30 minutos, con escaso contenido, normalmente sándwiches y bebida.
* Almuerzo de trabajo sin acompañante: La más extendida en el mundo empresarial, en España de 13:30 a 15:00, en otros países de 12:00 a 14:00, se celebra en restaurantes, hoteles o comedor ejecutivo, dura entre 1 y 2 horas, no debe ser muy copioso si después se sigue trabajando, sugiriendo: entrante con bebida, ensalada, carne o pescado y postre y café
* Té de trabajo: En España casi no se usa, es entorno a las 17:00 en un salón especializado, hotel o cafetería, máximo 60 minutos, con bebidas calientes y delicatesen o pastas.

Reuniones de trabajo con buffet: Son encuentros profesionales a los que se suma la presentación estratégica de múltiples platos o productos como estimulo para el cliente que asiste.

Características: Servicio rápido, oferta atractiva y visual, además el comensal confecciona el mismo su menú.

* Buffet desayuno: Es uno de los más usados para reuniones de trabajo
* Buffet brunch: En España se usa poco (breakfast +lunch), suele ser de 11:00 a 14:00
* Buffet exclusivo de entrantes y postres: Poco frecuente
* Buffet específico concertado: Oferta gastronómica de alta calidad y sofisticación decorativa para un número elevado de comensales. Contratado previamente por el cliente. El asesoramiento profesional para su desarrollo es fundamental.
* Buffet libre de almuerzo o cena: Sustituye al menú en los hoteles. El comensal aumenta el número de opciones para confeccionar el menú, la bebida se suele servir en mesa por un camarero y no suele estar incluida en el precio.
* Buffet a la parrilla o barbacoa: Rompe el protocolo y busca la creación de vínculos amistosos.

Reuniones de trabajo con acompañante: Almuerzo o cena: Es un perfecto momento para brindar atenciones y al mismo tiempo negociar ,pero discretamente, el lugar puede ser la residencia del anfitrión, un hotel o un restaurante, en todo caso un sitio de prestigio, con estilo y calidad. La duración suele ser 2 horas y si somos los anfitriones llegaremos con antelación. No debemos llevar dinero en efectivo

Tipos de menú

1. Menú fijo: Sin opción, se presentan dos o más platos.
2. Menú de la casa: Menú típico y especialidad de la casa o menú del día.
3. Menú brunch: Desayuno-almuerzo
4. Menú carta: Opción de seleccionar el menú de una carta
5. Menú degustación: Cerrado, precio elevado
6. Menú coctel: Especial, pequeñas elaboraciones, dulces o saladas, calientes o frías

Tipo de servicio

* Emplatado: Preparados desde la cocina y servidos por la derecha del comensal. Es el más usado.
* A la rusa: Se presenta la pieza entera y se sirve y emplata a la vista del cliente.
* A la inglesa: Los alimentos salen de cocina en bandejas y el camarero los sirve por la izquierda.
* A la francesa: Se presenta en bandeja por la izquierda y el cliente se sirve él mismo.
* A la vista del cliente: Especialización por parte del personal
* Catering: Empresas que preparan y envasan alimentos para ser trasportados y consumidos en otro lugar

**Reuniones profesionales**

Son organizadas mayoritariamente por OPC (organizadores profesionales de congresos) y agencias de viajes especializadas. Sus funciones son asesorar, organizar y controlar todos los servicios necesarios para el desarrollo de la reunión.

Tipos

* Reuniones virtuales: Usado por grandes empresarios para no perder tiempo.
* Junta o asamblea: Reunión periódica convocada por el consejo de una empresa para los miembros o accionistas de esta para informar y analizar. Suele durar unas horas y realizarse en hoteles o en la propia empresa
* Convenciones: Convocatoria cerrada en la que participan trabajadores de una determinada categoría, son puntuales y periódicas y sirven para favorecer la comunicación y la relación entre ellos o presentar nuevos productos. Suele ser en hoteles.
* Congreso: Reunión científica, política .etc., nacional o extranjera para investigar y relacionarse con colegas de profesión. Se celebra de forma periódica y conocida con anterioridad. Mínimo 100 personas y duran entre 3 y 4 días. Suele ser en hoteles.
* Jornadas profesionales: Reuniones puntuales con una duración variable (días u horas) a la que acuden profesionales de un mismo sector para favorecer las relaciones personales y el intercambio de experiencias, suele ser en hoteles.
* Ferias: Actos periódicos que siempre son en el mismo lugar para exhibir bienes o servicios con fines comerciales. Acuden profesionales y particulares en días estipulados, sirven para facilitar contactos y tener una visión más amplia del mercado, suele celebrarse en empresas con instalaciones adecuadas.
* Jornada de puertas abiertas: Acto protagonizado por una o varias empresa para darse a conocer para particular y profesionales, su objetivo es comercial y suele celebrarse en empresas con instalaciones adecuadas.
* Cursos, seminarios y simposios: Son reuniones de carácter formativo, cuyo objetivo es exponer temas, organizar trabajos, debates etc.

Tema 4 Elaboración del programa y cronograma de un acto.

**Fases**

1. Fase de preparación: Primer contacto con la persona responsable del acto. Notas sobre el acto y otros similares.

Definición de **objetivo**: imagen a transmitir, asistentes, alcance mediático, presupuesto, plazo y medios.

**La fecha**, puede ser un día impuesto o un día que concretemos adaptándonos a las diferentes agendas.

**El lugar** puede venir concertado o lo podemos proponer nosotros en base al acto que sea.

1. Fase de elaboración del proyecto: Diseño del acto mediante **el programa** que incluye las pautas básicas del acto. Es un documento básico para el protocolo en la organización de actos, ya que determina el orden de las acciones a seguir y las personas que intervienen.

El programa incluye **cronograma** del acto, que contiene horarios del evento, realizaremos el **libro de ruta** con el trasporte usado, itinerario y precedencias, listado oficial de invitados y planos

Realización del presupuesto: costes, materiales…

Estructuración de la **escaleta**: guión técnico que contiene toda la información de lo que harán los organizadores en cada momento. Se realiza el envió de invitaciones para confirmar y ubicar a los asistentes y la contratación de la sala o palacio de congresos, catering, personal técnico etc.

Convocatoria de los medios de comunicación y medidas de seguridad.

1. Fase de ejecución: Se desarrolla **el día que se produce el acto**. Su objetivo es velar por el cumplimiento del programa y solucionar imprevistos.

En esta fase: haremos un seguimiento del cronograma, recibiremos los invitados y los colocaremos, seguiremos el desarrollo del acto y la despedida y entrega de premios.

1. Evaluación del acto: Comienza una vez que haya acabado el acto, su objetivo es valorar los resultados y aprender de los errores.

En esta fase haremos un análisis de la rentabilidad del acto, de la repercusión mediática del acto y de todo lo publicado y la redacción de una **memoria final**, compuesta de presupuestos, facturas y demás datos para que el cliente pueda evaluarlo. Se realizara en formato digital y se hará un resumen del mismo y su impacto

**Confección del presupuesto: recursos necesarios**

Recursos monetarios, humanos y materiales con los que contamos para realizar el acto.

Monetarios: Para alquiler del salón, transportes, catering etc.

Humanos: Personal necesario, tiene que aparecer detalladamente: azafatas, técnicos, personal sanitario, extras….

Materiales: Relacionados con soportes tecnológicos( impresoras, videos..), con la imagen corporativa( tarjetones, publicidad…) y otros recursos( transportes, banderas….)

**Programa y cronograma**

El programa es un documento básico para la organización protocolaria del acto. Establece las acciones a seguir y las personas que intervienen. Es flexible hasta cierto punto.

Incluye: Anfitrión, día, lugar, hora, invitados, tipo de etiqueta, timing etc..

El cronograma es un documento incluido en el programa que detalla la secuencia de acciones que tienen lugar a lo largo del acto como: hora, lugar y acción que sucede en cada momento, quien recibe a los invitados especiales, discursos y orden de banderas etc….

**Diseño de invitaciones**

Elemento principal de comunicación escrita, se envía 15 días antes del acto y se ruega confirmación

Se incluye logotipo, persona que invita (anfitrión), cuerpo de la carta (dia, hora) y parte final (breve programa, etiqueta, datos para confirmar)

**Coordinación del evento**

Personal de protocolo: ha organizado el evento y centraliza toda la documentación que debe facilitar a los implicados.

Personal de seguridad: Velará por la seguridad de los asistentes en base al listado de invitados especiales que le facilita el protocolo

Personal de mass media o relaciones externas: Encargados de convocar a los medios, envió y confirmación de invitaciones. En definitiva, relacionarse con los medios